

Nombre: D.N.I.:

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO
ACTIVIDADES DE VENTA (DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN
GENERAL)**

Primer semestre (258 horas):

MF0239_2: Operaciones de venta.

- 1. UF0030: ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA.**
 - Organización del entorno comercial.
 - Gestión de la venta profesional.
 - Documentación propia de la venta de productos y servicios.
 - Cálculo y aplicaciones propias de la venta.
- 2. UF0031: TÉCNICAS DE VENTA.**
 - Procesos de venta.
 - Aplicación de técnicas de venta.
 - Seguimiento y fidelización de clientes.
 - Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.
- 3. UF0032: VENTA ONLINE.**
 - Internet como canal de venta.
 - Diseño comercial de páginas web.

Segundo semestre (258 horas):

MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta.

- 1. UF0033: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE EN LA VENTA.**
 - Gestión de stocks e inventario.
 - Almacenaje y distribución interna de productos.
- 2. UF0034: ANIMACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO EN EL PUNTO DE VENTA.**
 - Organización del punto de venta.
 - Animación básica en el punto de venta.
 - Presentación y empaquetado de productos para la venta.
 - Elaboración de informes comerciales sobre la venta.
- 3. UF0035: OPERACIONES DE CAJA EN LA VENTA.**
 - Caja y Terminal Punto de Venta.
 - Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta.

Tercer semestre (156 horas):

MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario.

- 1. UF0036: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR.**
 - Procesos de atención al cliente/consumidor.
 - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente.
 - Aspectos legales en relación con la Atención al Cliente.
- 2. UF0037: TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR.**
 - Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor.
 - Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores.

Cuarto semestre (156 horas):

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales.

- Atención al Cliente/Consumidor en inglés.
- Aplicación de Técnicas de Venta en inglés.
- Comunicación Comercial Escrita en inglés.

Nombre: D.N.I.:

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO
ACTIVIDADES DE VENTA (DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN
GENERAL)**

Quinto semestre (156 horas):

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

- La empresa como organización.
- Las organizaciones.
- Diseño de la organización.
- Estructura de la organización.
- Desarrollo de la organización.
- Organización temporal de trabajo.

4. MEJORA DE MÉTODOS.

- Mejora de métodos.
- Estudio de los métodos de trabajo.
- Registro de actividades.
- Diagrama del proceso de la operación.
- Diagrama del proceso del recorrido.
- Diagrama de actividades simultáneas.
- Diagrama mano derecha-mano izquierda.
- Condiciones de trabajo.

5. CONTROL DE CALIDAD.

- Aspectos técnicos y económicos del problema de la calidad.
- Objetivos y principios del control de calidad.
- El plan de acción del control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Las especificaciones.
- La organización del control de calidad.
- Relaciones con los proveedores y con los clientes.
- Problemas de personal en el control de calidad.

Sexto semestre (156 horas):

6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Marco normativo.
- Organización de la prevención en la empresa y recursos externos.
- Ergonomía.
- Planes de emergencia y evacuación.

7. AUTOEMPLEO.

- Situación del mercado laboral.
- Idea de negocio. Yacimientos de empleo.
- La relación jurídica de Seguridad Social.
- Área jurídico-mercantil.
- Mercado.
- Fuerzas competitivas.
- Plan de marketing.
- Área económico-financiera.
- Subvenciones.